

Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Hizmet Sağlayıcıları Tarafından Çözülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Taslağı

Amaç

MADDE 1 - (1) Bu Usul ve Esaslar'ın amacı, tüketici ve kullanıcı şikâyetlerinin çözülmesine ilişkin işletmecilerin ve hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerini belirlemek ve konuya ilişkin usul ve esasları ortaya koymaktır.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu Usul ve Esaslar, elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmeciler ile aboneler arasındaki şikâyetler ve posta hizmeti sunan hizmet sağlayıcılar ile kullanıcılar arasındaki şikâyetlerin çözümüne ilişkin usul ve esasları kapsar.

Hukuki dayanak

MADDE 3 - (1) Bu Usul ve Esaslar, 05/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 6'ncı maddesi, 09/05/2013 tarihli ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu'nun 4'üncü maddesi, 28/7/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği ile 03/06/2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmelik'e dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 - (1) Bu Usul ve Esaslar'da geçen;

a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,

b) Abonelik sözleşmesi: İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi,

c) Elektronik haberleşme: Elektriksel işaretlere dönüştürülebilir her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektromanyetik, elektrokimyasal, elektromekanik ve diğer iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesini, gönderilmesini ve alınmasını,

ç) Elektronik haberleşme hizmeti: Elektronik haberleşme tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını,

d) Hizmet sağlayıcısı: PTT'yi ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu hükümlerine göre posta sektöründe faaliyet göstermek üzere yetkilendirilmiş sermaye şirketlerini,

e) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,

f) Kullanıcı: Hizmet sağlayıcıları tarafından verilen hizmetlerden gönderici veya alıcı olarak faydalanan gerçek veya tüzel kişiyi,

g) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

ğ) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

h) Posta gönderisi: Göndericinin bizzat kendisi veya talimatıyla, üzerinde belirtilen yer ve adrese, gönderi türüne ve özel hizmetine göre teslim edilen haberleşme gönderileri ile kitap, katalog, gazete ve süreli yayınları, görme engellilere özgü yazıları, ticari değeri olsun veya olmasın eşya içeren en fazla beş kilogram ağırlığa veya elli desimetreküp hacme sahip posta maddesi ile posta kolisi veya kargosunu,

1) Posta hizmeti: Posta gönderilerinin kabulü, toplanması, işlenmesi, sevki, dağıtımını ve teslimini,

i) Şikâyet sistemi: İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar tarafından, internet ortamında tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin alınması ve çözülmesi amacıyla oluşturulan sistemi,

j) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetinden ticari veya mesleki olmayan amaçlarla yararlanan veya bu hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişiyi,

k) Tüketici/kullanıcı şikâyeti: Elektronik haberleşme hizmetinden veya posta hizmetinden kaynaklanan sorunların giderilmesi için gerçek veya tüzel kişiler tarafından yapılan başvuruyu,

ifade eder.

(2) Bu Usul ve Esaslarda geçen ancak bu maddenin birinci fıkrasında tanımlanmayan kavramlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

Tüketici/kullanıcı şikâyetleri

MADDE 5 - (1) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar, tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin şeffaf, hızlı, kolay ve etkin bir şekilde çözümü ve önlenmesi amacıyla internet ortamında şikâyetlerin alınıp, cevaplanabileceği bir şikâyet sistemi oluşturmakla yükümlüdür.

(2) İşletmecilerin/hizmet sağlayıcılarının tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin çözümü ve önlenmesine ilişkin sorumluluğu, bu Usul ve Esaslar kapsamında kendileri ya da işletmeci niteliği haiz olmayan üçüncü taraflarca sunulan tüm hizmetleri kapsar.

Tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin çözümlenmesi

MADDE 6 - (1) Şikâyet sistemi üzerinden iletilen tüketici/kullanıcı şikâyetleri, işletmeciler/hizmet sağlayıcılar tarafından diğer düzenlemelerde yer alan hükümler saklı kalmak kaydı ile şikâyet başvurusundan itibaren en geç 15 (on beş) gün içerisinde çözümlenir. Söz konusu süre ilk şikâyet kaydı ile birlikte, tekrarlanan her bir şikâyet kaydı için geçerlidir. İşletmecedan kaynaklanmayan nedenlerle 15 (on beş) gün içerisinde çözülmesi mümkün olmayan şikâyetler hakkında tüketiciye/kullanıcıya gecikmeksizin bilgilendirme yapılır. Bilgilendirme kapsamında asgari olarak;

a) Şikâyetin çözülememesinin gerekçesi,

b) Sürecin tamamlanması için varsa öngörülen çözüm tarihi,

c) Tüketici/kullanıcı menfaatinin sağlanması için varsa alınabilecek diğer tedbirler,

yer alır.

(2) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar tarafından tüketici/kullanıcı şikâyetleri ile bu şikâyetlere verilen cevaplar ve ilgili süreç kayıt altına alınır ve bu kayıtlar asgari 2 (iki) yıl süre ile muhafaza edilir.

(3) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar şikâyet sistemine ilişkin olarak bu Usul ve Esaslar'ın Ek-1'inde yer verilen koşullara uymak ile yükümlüdür.

Şikâyet sisteminin uygulanması

MADDE 7 - (1) 200.000'in (ikiyüzbin) üzerinde aboneli bulunan işletmeciler ile ulusal seviyede hizmet sunmak üzere yetkilendirilen tüm hizmet sağlayıcılar; Şirketleri ile Kurum arasında güvenli bir ağ üzerinden oluşturulacak bağlantı ile, aynı şikâyete ilişkin aynı tüketici/kullanıcı tarafından şikâyet sistemi kullanılarak yapılan şikâyetleri, ilk şikâyet ve ilk şikâyete verilen cevaplar da dâhil olmak üzere, şikâyetin tekrarlanmasından itibaren Kuruma eksiksiz olarak iletir.

(2) Şikâyet sistemi kullanılarak tüketici/kullanıcı tarafından yapılan şikâyet; ilk şikâyet kaydından sonra 3 (üç) kez daha tekrarlanabilir. Aynı tüketici/kullanıcı tarafından aynı hizmet numarasına ilişkin aynı başlık altında yer alan şikâyetin tekrar edilebilmesi için azami süre 3 (üç) ay ile sınırlıdır.

(3) Diğer düzenlemelerde ve 6'ncı maddede yer alan hükümler saklı kalmak kaydı ile;
a) Şikâyet sistemi üzerinden iletilen tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin işletmeciler/hizmet sağlayıcılar tarafından şikâyet başvurusundan itibaren 15 (on beş) gün geçmesine rağmen cevaplanmadığı durumlarda, söz konusu şikâyetin tekrarlanabilmesine imkân sağlanır.

b) Aynı tüketici/kullanıcı tarafından aynı hizmet numarasına ilişkin aynı başlık altında yeni bir şikâyet girişinin engellenmesine yönelik gerekli tedbir alınır.

(4) Bu maddenin birinci fıkrası kapsamı dışında kalan işletmeciler/hizmet sağlayıcılar, şikâyet sistemi üzerinden yapılan tüketici şikâyetlerine ilişkin bu Usul ve Esaslar'ın Ek-2'de yer alan ilgili belgeyi esas alarak raporlama işlemlerini yapmak ve talep edilmesi halinde bu raporları Kuruma iletmekle yükümlüdür.

Önleyici tedbirler

MADDE 8 - (1) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar, tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin yoğunlaştığı ve/veya çözülmesinde sorunlar yaşanan alanları tespit etmek, bu alanlarda önleyici tedbirler almak ve gerekli iyileştirmeleri sağlamakla yükümlüdür.

(2) İşletmeci/hizmet sağlayıcılar tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin yoğunlaştığı alanlarda, iadeler dâhil olmak üzere, benzer durumda olan ancak şikâyetçi olmayan tüketici/kullanıcıların da mağduriyetlerinin giderilmesi hususunda gerekli önlemleri almak ve talep edilmesi halinde Kuruma bildirmekle yükümlüdür.

Tüketicilerin/kullanıcıların bilgilendirilmesi

MADDE 9 - (1) İşletmeci/hizmet sağlayıcılar bu Usul ve Esaslar hükümleri hakkında asgari internet sayfaları üzerinden olmak kaydı ile tüketici/kullanıcıları etkin bir şekilde bilgilendirmekle yükümlüdür.

İdari tedbirler

MADDE 10- (1) Bu Usul ve Esaslar'ın uygulanmasında, 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği ile 3/6/2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Posta Sektöründe İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri esastır.

Test süreci ve şikâyet sisteminin kurulumu

GEÇİCİ MADDE 1 - (1) Hizmet sağlayıcılar tarafından bu Usul ve Esaslar ile belirlenen şikâyet sistemi için gerekli tüm altyapı ve uygulama çalışmaları, bu Usul ve Esaslar'ın yürürlüğe girmesinden itibaren 4 (dört) ay içerisinde tamamlanır.

(2) 4 (dört) aylık sürenin bitiminden itibaren başlayan test süreci, 3 (üç) ay içerisinde neticelendirilir ve bu süre akabinde kullanıcı şikâyetleri işletmecilerin internet sayfaları üzerinden iletmeye başlanır.

Yürürlük

MADDE 11 - (1) Bu Usul ve Esaslar yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 12 - (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

EK-1

Şikâyet Sistemine İlişkin Uyulması Gereken Koşullar

İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar tarafından oluşturulan şikâyet sistemi asgari aşağıdaki özellikleri taşımalıdır.

- a) İşletmecilere ve hizmet sağlayıcılara ait internet sitesinin ana sayfasında “tüketici/kullanıcı şikâyetleri” başlığı ile ana sayfada yer alan en büyük yazı büyüklüğü ile aynı büyüklükte olacak şekilde yer almalıdır.
- b) Kullanım kolaylığı sağlamalıdır.
 - i. Sayfada kolayca görülebilecek bir kısımda yer almalıdır.
 - ii. Yüksek çözünürlüklü standart fontlar kullanılmalı ve yazılar okunabilecek büyüklükte olmalıdır.
 - iii. Arka plan rengi yazı rengine yüksek kontrastlı olmalıdır.
 - iv. Karmaşık ve çok kademeli uygulamalardan kaçınılmalıdır.
- c) Ücretsiz olmalıdır.
- ç) Kişisel verilerin güvenliği sağlanmalıdır.
- d) Tüketiciye/kullanıcıya şikâyet hakkında çözüm sunan geri bildirim sağlamalıdır.
 - i. Verilen cevap tüketicinin şikâyetine ilişkin çözümü içermelidir.
 - ii. Açık ve anlaşılabilir bilgi sağlanmalıdır.
 - iii. Yetersiz ve/veya gereksiz ölçüde fazla bilgi vermekten kaçınılmalıdır.
 - iv. Ölçülü ve saygılı yazışma dili kullanılmalıdır.
- e) Tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin takibini kolaylaştıran bir yöntemi içermelidir.
 - i. Tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin ayrıştırılması, ilk şikâyet ve buna verilen cevap dâhil olmak üzere aynı konudaki tekrarlayan şikâyetlerin Kuruma iletilmesi ve raporlama aşamalarında kolaylık sağlamalıdır.
 - ii. Hizmet bazında aşağıda yer alan şikâyet başlıkları kullanılmalıdır.
 - iii. Şikâyet başlıkları, ihtiyaçlar doğrultusunda Kurum tarafından değiştirilebilir veya şikâyet başlıklarına ait alt kırılımlar oluşturulabilir.

MOBİL İŞLETMECİLERE AİT HİZMETLER

| | Şikâyet Başlığı |
|----|-------------------------------------|
| 1 | Tarifeler / Kampanyalar |
| 2 | Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli |
| 3 | Fesih/Geçici Durdurma |
| 4 | Mobil İnternet Hizmetleri |
| 5 | Numara Taşınabilirliği |
| 6 | Yanlış/Eksik bilgilendirme |
| 7 | Katma Değerli Hizmetler |
| 8 | Devir |
| 9 | Abonelik İşlemleri |
| 10 | Kredi Yükleme/Transfer Etme |
| 11 | Kapsama Alanı /Hizmet kalitesi |
| 12 | Uluslararası Ücretlendirme |
| 13 | Veri Gizliliği |
| 14 | Faturalandırma |

İNTERNET HİZMETLERİ

| | Şikâyet Başlığı |
|----|-------------------------------------|
| 1 | Bağlantı / Hız/Hizmet kalitesi |
| 2 | Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli |
| 3 | Fesih/Geçici Durdurma |
| 4 | İşletmeci Değişikliği |
| 5 | Tarifeler / Kampanyalar |
| 6 | Yanlış/Eksik bilgilendirme |
| 7 | Katma Değerli Hizmetler |
| 8 | Nakil / Devir İşlemleri |
| 9 | Abonelik İşlemleri |
| 10 | Veri Gizliliği |
| 11 | Faturalandırma |

POSTA HİZMETLERİ

| | Şikâyet Başlığı |
|---|-------------------------------|
| 1 | Şube/Personel Şikâyetleri |
| 2 | Ücretlendirme |
| 3 | Geç Teslim |
| 4 | Hasarlı Teslim |
| 5 | Yanlış Adrese/Kişiyeye Teslim |
| 6 | Kayıp/Çalıntı |
| 7 | Yanlış/Eksik Bilgilendirme |
| 8 | Veri Gizliliği |

UYDU PLATFORM / UYDU VE KABLO TV HİZMETLERİ

| | Şikâyet Başlığı |
|----|-------------------------------------|
| 1 | Bağlantı /Hizmet kalitesi |
| 2 | Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli |
| 3 | Fesih/Geçici Durdurma |
| 4 | İşletmeci Değişikliği |
| 5 | Tarifeler / Kampanyalar |
| 6 | Yanlış/Eksik bilgilendirme |
| 7 | Nakil / Devir İşlemleri |
| 8 | Abonelik İşlemleri |
| 9 | Veri Gizliliği |
| 10 | Faturalandırma |

SABİT TELEFON HİZMETLERİ

| | Şikâyet Başlığı |
|----|--|
| 1 | Bağlantı / Hizmet kalitesi |
| 2 | Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli |
| 3 | Fesih/Geçici Durdurma |
| 4 | İşletmeci Değişikliği |
| 5 | Tarifeler / Kampanyalar |
| 6 | Yanlış/Eksik bilgilendirme |
| 7 | Katma Değerli Hizmetler / Rehberlik Hizmetleri |
| 8 | Nakil / Devir İşlemleri |
| 9 | Abonelik İşlemleri |
| 10 | Veri Gizliliği |
| 11 | Faturalandırma |

